

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Secara keseluruhan dan parsial mutu pelayanan yang terdiri dari variabel *Tangibility*, *Empathy*, *Realibility*, *Responsiveness* dan *Assurance* berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Kutamendala.
2. Variabel *Empathy* dan *Responsiveness* merupakan faktor-faktor yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Kutamendala.

B. SARAN

Berdasarkan hasil analisis pembahasan, maka dapat disimpulkan:

1. Bagi peneliti selanjutnya bisa menambahkan variabel lain diluar model penelitian ini yang dimungkinkan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan metode penelitian kualitatif seperti misalnya wawancara. Sampel yang digunakan terbilang terbatas, penelitian selanjutnya dapat menggunakan jumlah sampel yang lebih besar dengan objek penelitian yang berbeda seperti Rumah Sakit dan dapat dijadikan future research.
2. Bagi institusi puskesmas Kutamendala, dapat meningkatkan aspek *Emphathy* dan *Responsiveness*
3. Bagi pemerintah terkait yakni Dinas Kesehatan sebaiknya diharapkan dapat memberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan memberikan pelayanan dalam bentuk komunikasi *interpersonal* tenaga kesehatan dan pasien.